



YAYASAN WIDYA MANDALA SURABAYA  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
FAKULTAS PSIKOLOGI

Jl. Dinoyo 42-44 Telp. (031) 5678478 Ext. 154 Fax. (031) 5610818 Surabaya 6065  
Email : info-psi@mail.wima.ac.id Website : <http://www.wima.ac.id>

---

**Informasi Mengenai Penelitian**

---

Bapak/Ibu/Sdr./Sdri. Partisipan Penelitian,

Berikut ini akan dijelaskan mengenai hal-hal yang terkait dengan penelitian skripsi yang dilakukan oleh:

*Tirta Angela (NRP. 7103011022)*

Dengan dosen pembimbing skripsi:

*Dr. Nurlaila Effendi, M.Si (NIK. 711.13.0776)*

Topik dari penelitian ini adalah:

*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Brand Loyalty terhadap Smartphone pada Generasi Y*

Tujuan dari penelitian ini adalah:

*Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Brand Loyalty seorang generasi Y terhadap smartphone*

Peneliti akan melakukan hal-hal berikut ini:

- 1. Peneliti akan melakukan wawancara dengan informan penelitian selama beberapa kali sesuai dengan jadwal yang telah disepakati bersama. Hal-hal yang dibicarakan dalam wawancara adalah seputar penggunaan smartphone informan penelitian.*
- 2. Dengan izin informan penelitian, peneliti akan merekam wawancara dengan tape recorder. Rekaman data hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dan tidak akan disebarluaskan.*
- 3. Rekaman pembicaraan akan dituliskan dan digunakan sebagai data penelitian. Detail-detail identitas informan akan dirahasiakan.*

Segala informasi yang diperoleh dalam penelitian ini, terlebih identitas Bapak/Ibu/Sdr./Sdri. akan dirahasiakan. Hanya, peneliti, pembimbing skripsi, dan penguji skripsi yang dapat melihat secara lengkap data-data penelitian. Hal ini dilakukan untuk kepentingan penelitian dan siding skripsi saja. Hasil penelitian akan didokumentasikan dalam bentuk skripsi yang disimpan di perpustakaan dan dapat



YAYASAN WIDYA MANDALA SURABAYA  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
FAKULTAS PSIKOLOGI

Jl. Dinoyo 42-44 Telp. (031) 5678478 Ext. 154 Fax. (031) 5610818 Surabaya 6065  
Email : info-psi@mail.wima.ac.id Website : <http://www.wima.ac.id>

dipublikasikan dalam jurnal ilmiah atau presentasi ilmiah, atau digunakan sebagai data untuk pengembangan produk dalam perusahaan. Detail-detail identitas Bapak/Ibu/Sdr./Sdri. tidak akan ditampilkan.

Keikutsertaan dalam penelitian ini bersifat sukarela. Bapak/Ibu/Sdr./Sdri. dapat mengundurkan diri sebagai partisipan penelitian sewaktu-waktu. Apabila Bapak/Ibu/Sdr./Sdri. mengalami hal-hal yang tidak menyenangkan selama penelitian, peneliti akan menghentikan penelitian sampai Bapak/Ibu/Sdr./Sdri. siap untuk melanjutkan kembali. Apabila perasaan tidak menyenangkan tersebut masih berlanjut, maka peneliti akan menghubungi ahli/professional yang dapat menolong Bapak/Ibu/Sdr./Sdri. Penelitian ini akan diteruskan hanya dengan izin dari Bapak/Ibu/Sdr./Sdri.

Apabila Bapak/Ibu/Sdr./Sdri. bersedia menjadi informan dalam penelitian ini, Bapak/Ibu/Sdr./Sdri., mohon untuk menandatangani form Pernyataan Kesediaan Berpartisipasi dalam Penelitian yang terlampir.

Apabila ada hal-hal yang hendak ditanyakan sehubungan dengan penelitian ini, dapat menghubungi peneliti di nomor telepon 0852 312 49263 atau dosen pembimbing skripsi di nomor telepon 99005299 pesawat 10908.

Atas waktu dan kerjasamanya, peneliti sampaikan terima kasih.

Surabaya, 26 Agustus 2014

Peneliti,

*Tirta Angela*



YAYASAN WIDYA MANDALA SURABAYA  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
FAKULTAS PSIKOLOGI

Jl. Dinoyo 42-44 Telp. (031) 5678478 Ext. 154 Fax. (031) 5610818 Surabaya 6065  
Email : info-psi@mail.wima.ac.id Website : <http://www.wima.ac.id>

PERNYATAAN KESEDIAAN BERPARTISIPASI DALAM PENELITIAN

Saya,

T

dengan alamat di JL. Ploso Timur VIII

dan nomor telepon 083-8498xxxx

telah membaca informasi mengenai penelitian dan menyatakan bersedia untuk menjadi partisipan dalam penelitian dengan topik:

*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Brand Loyalty terhadap Smartphone pada Generasi Y*

yang dilakukan oleh Tirta Angela (NRP. 7103011022),

dengan dosen pembimbing skripsi:

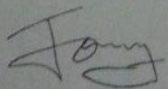
Dr. Nurlaila Effendi, M.Si (NIK. 711.13.0776)

Saya memberi izin dengan menandatangani form ini dan menyatakan bahwa:

1. Tujuan penelitian ini dan segala akibat yang terkait dengan penelitian telah dijelaskan sepenuhnya oleh peneliti kepada saya.
2. Keikutsertaan saya bersifat sukarela.
3. Saya memahami bahwa saya bisa mengundurkan diri dari penelitian sewaktu-waktu.
4. Informasi yang saya berikan akan tercantum dalam skripsi tanpa identitas diri.
5. Keterangan yang saya berikan dapat direkam atau dicatat dan digunakan untuk kepentingan penelitian.
6. Saya mengizinkan hasil penelitian dipublikasikan dalam jurnal ilmiah atau presentasi ilmiah atau sebagai data untuk pengembangan produk dalam perusahaan tanpa mencantumkan identitas saya.
7. Saya memahami bahwa saya dapat meminta pertolongan kepada peneliti jika terjadi hal-hal yang kurang menyenangkan selama penelitian yang merupakan akibat dari penelitian.

Surabaya, 24 Agustus 2014

Tertanda,

  
( T )





YAYASAN WIDYA MANDALA SURABAYA  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
FAKULTAS PSIKOLOGI

Jl. Dinoyo 42-44 Telp. (031) 5678478 Ext. 154 Fax. (031) 5610818 Surabaya 6065  
Email : info-psi@mail.wima.ac.id Website : http://www.wima.ac.id

PERNYATAAN KESEDIAAN BERPARTISIPASI DALAM PENELITIAN

Saya,

D

dengan alamat di Jln. Pucung Anom Timur

dan nomor telepon 0822 2407XXXX

telah membaca informasi mengenai penelitian dan menyatakan bersedia untuk menjadi partisipan dalam penelitian dengan topik:

*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Brand Loyalty terhadap Smartphone pada Generasi Y*

yang dilakukan oleh Tirta Angela (NRP. 7103011022),

dengan dosen pembimbing skripsi:


*Dr. Nurlaila Effendi, M.Si (NIK. 711.13.0776)*

Saya memberi izin dengan menandatangani form ini dan menyatakan bahwa:

1. Tujuan penelitian ini dan segala akibat yang terkait dengan penelitian telah dijelaskan sepenuhnya oleh peneliti kepada saya.
2. Keikutsertaan saya bersifat sukarela.
3. Saya memahami bahwa saya bisa mengundurkan diri dari penelitian sewaktu-waktu.
4. Informasi yang saya berikan akan tercantum dalam skripsi tanpa identitas diri.
5. Keterangan yang saya berikan dapat direkam atau dicatat dan digunakan untuk kepentingan penelitian.
6. Saya mengizinkan hasil penelitian dipublikasikan dalam jurnal ilmiah atau presentasi ilmiah atau sebagai data untuk pengembangan produk dalam perusahaan tanpa mencantumkan identitas saya.
7. Saya memahami bahwa saya dapat meminta pertolongan kepada peneliti jika terjadi hal-hal yang kurang menyenangkan selama penelitian yang merupakan akibat dari penelitian.

Surabaya, 26 Agustus 2014

Tertanda,

  
( D )



YAYASAN WIDYA MANDALA SURABAYA  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
FAKULTAS PSIKOLOGI

Jl. Dinoyo 42-44 Telp. (031) 5678478 Ext. 154 Fax. (031) 5610818 Surabaya 6065  
Email : info-psi@mail.wima.ac.id Website : http://www.wima.ac.id

**PERNYATAAN KESEDIAAN BERPARTISIPASI DALAM PENELITIAN**

Saya, *EV*

dengan alamat di *Jl. Kedung Taruman*

dan nomor telepon *70.87.XXX*

telah membaca informasi mengenai penelitian dan menyatakan bersedia untuk menjadi partisipan dalam penelitian dengan topik:

*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Brand Loyalty terhadap Smartphone pada Generasi Y*

yang dilakukan oleh *Tirta Angela (NRP. 7103011022)*,

dengan dosen pembimbing skripsi:

*Dr. Nurlaila Effendi, M.Si (NIK. 711.13.0776)*

Saya memberi izin dengan menandatangani form ini dan menyatakan bahwa:

1. Tujuan penelitian ini dan segala akibat yang terkait dengan penelitian telah dijelaskan sepenuhnya oleh peneliti kepada saya.
2. Keikutsertaan saya bersifat sukarela.
3. Saya memahami bahwa saya bisa mengundurkan diri dari penelitian sewaktu-waktu.
4. Informasi yang saya berikan akan tercantum dalam skripsi tanpa identitas diri.
5. Keterangan yang saya berikan dapat direkam atau dicatat dan digunakan untuk kepentingan penelitian.
6. Saya mengizinkan hasil penelitian dipublikasikan dalam jurnal ilmiah atau presentasi ilmiah atau sebagai data untuk pengembangan produk dalam perusahaan tanpa mencantumkan identitas saya.
7. Saya memahami bahwa saya dapat meminta pertolongan kepada peneliti jika terjadi hal-hal yang kurang menyenangkan selama penelitian yang merupakan akibat dari penelitian.

Surabaya, 8 Oktober 2014

Tertanda,

( *EV* )



YAYASAN WIDYA MANDALA SURABAYA  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
FAKULTAS PSIKOLOGI

Jl. Dinoyo 42-44 Telp. (031) 5678478 Ext. 154 Fax. (031) 5610818 Surabaya 6065  
Email : info-psi@mail.wima.ac.id Website : http://www.wima.ac.id

**PERNYATAAN KESEDIAAN BERPARTISIPASI DALAM PENELITIAN**

Saya, N

dengan alamat di

Kedungtarukan

dan nomor telepon

0822 2585 xxxx

telah membaca informasi mengenai penelitian dan menyatakan bersedia untuk menjadi partisipan dalam penelitian dengan topik:

*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Brand Loyalty terhadap Smartphone pada Generasi Y*

yang dilakukan oleh *Tirta Angela (NRP. 7103011022)*,

dengan dosen pembimbing skripsi:

*Dr. Nurlaila Effendi, M.Si (NIK. 711.13.0776)*

Saya memberi izin dengan menandatangani form ini dan menyatakan bahwa:

1. Tujuan penelitian ini dan segala akibat yang terkait dengan penelitian telah dijelaskan sepenuhnya oleh peneliti kepada saya.
2. Keikutsertaan saya bersifat sukarela.
3. Saya memahami bahwa saya bisa mengundurkan diri dari penelitian sewaktu-waktu.
4. Informasi yang saya berikan akan tercantum dalam skripsi tanpa identitas diri.
5. Keterangan yang saya berikan dapat direkam atau dicatat dan digunakan untuk kepentingan penelitian.
6. Saya mengizinkan hasil penelitian dipublikasikan dalam jurnal ilmiah atau presentasi ilmiah atau sebagai data untuk pengembangan produk dalam perusahaan tanpa mencantumkan identitas saya.
7. Saya memahami bahwa saya dapat meminta pertolongan kepada peneliti jika terjadi hal-hal yang kurang menyenangkan selama penelitian yang merupakan akibat dari penelitian.

Surabaya, 9 Oktober 2014

Tertanda,



## SURAT PERNYATAAN

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa telah diwawancarai oleh Tirta Angela (7103011022) pada:

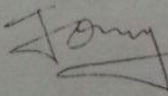
Tanggal : 24 Agustus dan 11 Oktober 2014

Waktu : 13.29-14.23 dan 20.08-21.00

Tempat : Ruang tamu – Jl, Karang Asem Indah C-1

Saya juga menyatakan bahwa apa yang tertulis dalam naskah wawancara adalah benar hasil pembicaraan kami dan saya memberikan persetujuan atas hasil tersebut untuk dijadikan bahan penelitian.

Surabaya, 27 November 2014

  
( T )

## SURAT PERNYATAAN

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa telah diwawancarai oleh Tirta Angela (7103011022) pada:

Tanggal : 26 Agustus dan 17 Oktober 2014

Waktu : 11.44-12.29 dan 12.15-12.59

Tempat : Laboratorium relaksasi lantai 10 dan Ruang ujian 3 lantai 9

Fakultas Psikologi UKWMS

Saya juga menyatakan bahwa apa yang tertulis dalam naskah wawancara adalah benar hasil pembicaraan kami dan saya memberikan persetujuan atas hasil tersebut untuk dijadikan bahan penelitian.

Surabaya, 21 - 11 - 2014



( D )



## SURAT PERNYATAAN

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa telah diwawancarai oleh Tirta Angela (7103011022) pada:

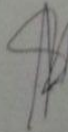
Tanggal : 8 Oktober dan 7 November 2014

Waktu : 16.13-17.09 dan 16.45-17.21

Tempat : Ruang rapat kantor – Jl. Kedung Tarukan 110

Saya juga menyatakan bahwa apa yang tertulis dalam naskah wawancara adalah benar hasil pembicaraan kami dan saya memberikan persetujuan atas hasil tersebut untuk dijadikan bahan penelitian.

Surabaya, 28 NOV 2014



( Ev )

## SURAT PERNYATAAN

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa telah diwawancarai oleh Tirta Angela (7103011022) pada:

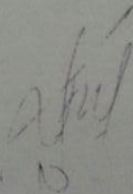
Tanggal : 9 Oktober dan 7 November 2014

Waktu : 16.05-17.10 dan 15.35-16.24

Tempat : Ruang rapat kantor – Jl. Kedung Tarukan 110

Saya juga menyatakan bahwa apa yang tertulis dalam naskah wawancara adalah benar hasil pembicaraan kami dan saya memberikan persetujuan atas hasil tersebut untuk dijadikan bahan penelitian.

Surabaya, 28 - 11 - 2014.

A handwritten signature in dark ink, appearing to be 'Afri' or similar, written over a faint circular stamp.

## TINGKAT LOYALITAS TERHADAP SMARTPHONE

### *Smartphone yang dimiliki*

- 0 1. Apa merek SP yang dimiliki saat ini? ✓
- 0 2. Berapa lama jangka waktu (dari waktu pembelian) SP yang digunakan sampai saat ini? ✓

### *Jumlah smartphone yang pernah dimiliki*

### *Merek smartphone yang pernah dimiliki*

### *Jangka waktu penggunaan smartphone*

- 0 1. Ada berapa jumlah SP yang pernah anda miliki? ✓
- 0 2. Apakah anda pernah berganti merek SP? ✓
- 0 3. Jika ya, apakah alasan anda berganti merek SP? ✓  
Jika tidak, apakah alasan anda tidak pernah berganti merek SP?
- 0 4. Merek SP apa saja yang pernah anda miliki sampai saat ini?
- 0 5. Berapa lama jangka waktu penggunaan setiap SP yang anda miliki? ✓
- 0 6. Bagaimana cara anda berganti SP? (apakah menunggu rusak baru ganti, atau langsung membeli; jika membeli baru apakah yang lama dijual atau tidak?) ✓

## FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BRAND LOYALTY TERHADAP SMARTPHONE

### *\*Faktor Psikologis*

### *Motivasi internal pembelian smartphone*

- 0 1. Mengapa anda membeli SP? ✓
- 0 2. Mengapa anda membeli SP dengan merek yang pernah anda miliki? Khususnya yang saat ini anda gunakan.

CDP  
Chef de Party



### Persepsi terhadap merek *smartphone*

- 0 1. Bagaimana pandangan atau gambaran anda terhadap merek SP yang anda miliki? ✓
- 0 2. Apakah pandangan atau gambaran tsb sesuai dengan penilaian anda setelah menggunakan produk dari tsb? ✓
- 0 3. Bagaimana pandangan anda terkait dengan merek SP lain jika dibandingkan dengan SP yang anda miliki?

### Pengalaman terkait *smartphone*

- 0 1. Ceritakan pengalaman anda terkait merek SP yang pernah anda miliki, khususnya yang anda miliki saat ini? ✓
- 0 2. Apakah ada pengalaman yang memuaskan anda terhadap merek SP yang anda miliki (sisi SP, layanan, fitur, dll)?
- 0 3. Apakah ada pengalaman yang menjatuhkan penilaian anda terhadap merek SP yang anda miliki (sisi SP, layanan, fitur, dll)?
- 0 4. Apakah hal tsb mempengaruhi penilaian anda terhadap merek SP tersebut? ✓
- 0 5. Apakah penilaian anda mempengaruhi anda saat membeli produk dengan merek SP tsb berikutnya? Jika ya, coba ceritakan prosesnya. ✓
- 0 6. Jika anda diberikan kesempatan untuk membeli SP berikutnya, merek SP apa yang akan anda beli? Apakah anda bertahan dengan merek SP yang anda miliki saat ini? Mengapa? ✓

### Sikap terhadap *smartphone* yang dimiliki

- 0 1. Bagaimana sikap anda terhadap SP yang anda miliki? (merawat/ membiarkan/ biasa saja/ dll) ✓

- 0 2. Bagaimana cara anda mewujudkan sikap anda tersebut? (jika sikap positif, dgn cara apa; jika sikap negatif, dgn cara apa) ✓
- 0 3. Bagaimana sikap anda terhadap fitur yang ada dalam SP anda? (melakukan upgrade fitur/ upgrade OS/ melengkapi fitur dalam SP/ menghapus/ dll)
- 0 4. Apakah sikap anda (positif atau negatif) akan anda pertahankan untuk penggunaan SP berikutnya? ✓

#### \*Faktor Personal

##### Gaya Hidup

- 1. Ceritakan pendapat anda terkait penggunaan SP di kalangan masyarakat? ✓
- 0 2. Ceritakan alasan mengapa penggunaan SP cukup fenomenal di kalangan masyarakat? ✓
- 0 3. Merek SP apa yang saat ini cukup familiar di kalangan masyarakat? Mengapa? ✓

##### Kepribadian

- 0 1. Menurut anda apakah anda termasuk orang yang cukup terbuka dengan teknologi? ✓
- 0 2. Jika ya, mengapa, dan bagaimana cara anda menunjukkan keterbukaan anda terhadap perubahan teknologi, khususnya SP? ✓  
Jika tidak, mengapa, dan bagaimana cara anda menunjukkan ketidak-terbukaan anda terhadap perubahan teknologi, khususnya SP?

##### Status Ekonomi

- 0 1. Berapa pendapatan anda per bulan?
- 0 2. ' Pengeluaran anda per bulan? Pengeluaran terbanyak anda untuk? ✓
- 0 2. Bagaimana cara anda mendapatkan SP? (hadiah/ beli sendiri/ dll) ✓
- 0 3. Apakah anda menyediakan budget khusus / SP? ✓

#### \*Faktor Sosial

Fenomena *smartphone* di lingkungan (teman, keluarga, kerabat, atau rekan kerja)

- 1. Apa saja aktivitas mayoritas yang dilakukan oleh lingkungan anda? ✓
- 2. Apakah aktivitas yang dilakukan membutuhkan SP dengan merek tertentu? ✓
- 3. Apakah lingkungan anda "menuntut" anda untuk memiliki SP dengan merek tertentu? (jika ya, mengapa; jika tidak, mengapa) ✓

#### Karakteristik keluarga informan

- 1. Apa saja aktivitas sehari-hari yang dilakukan oleh keluarga anda? ✓
- 2. Apakah aktivitas yang dilakukan membutuhkan penggunaan SP dengan merek tertentu? ✓
- 3. Bagaimana SP dengan merek tersebut berperan dalam keseharian aktivitas keluarga anda? ✓
- 4. Apakah lingkungan pekerjaan/ sekolah keluarga anda "menuntut" keluarga anda untuk memiliki SP dengan merek tertentu? (jika ya, mengapa; jika tidak, mengapa) ✓

#### Pola pembelian orangtua terhadap merek *smartphone*

- 1. Bagaimana proses orangtua anda dalam memberi SP? ✓
- 2. Apa saja merek SP yang pernah dimiliki orangtua anda saat ini? ✓
- 3. Apa alasan orangtua anda membeli SP dengan merek tsb? ✓
- 4. Apakah orangtua anda puas dengan merek SP yang dimiliki saat ini? (jika ya, mengapa; jika tidak, mengapa)? ✓
- 5. Bagaimana bentuk perwujudan rasa puas/ tidak puas keluarga anda terhadap merek SP yang dimiliki? ✓
- 6. Apakah orangtua anda pernah menyarankan penggunaan merek SP yang dimiliki terhadap orang lain (termasuk anda)? Jika ya, bagaimana caranya; jika tidak, mengapa? ✓



Guide Line pertanyaan tambahan:

1. Apakah anda termasuk seseorang yang terbuka dengan teknologi?
2. Apakah lingkungan keluarga besar anda menyukai sesuatu yang rumit/simpel atau pengembangan teknologi yang baru? (untuk mengetahui karakteristik etnik).
3. Berapa rentang harga *budget smartphone* yang dimiliki keluarga?
4. Biasanya pertimbangan apa yang dilakukan oleh keluarga (termasuk anda) saat melakukan pembelian terhadap sebuah produk?
5. Apakah anda sangat menyukai fitur yang ada dalam smartphone anda? Jelaskan.
6. Apakah ada yang bersifat mengikat? Jika ya jelaskan, jika tidak jelaskan.
7. Bagaimana pendapat teman-teman anda terhadap pola pembelian smartphone anda yang tetap terhadap 2 merek tersebut? Jelaskan.
8. Apakah anda pernah menyarankan teman anda untuk membeli smartphone dengan 2 merek yang anda miliki? Jika pernah bagaimana responnya dan hasilnya?
9. Apakah anda termasuk orang yang gemar membeli smartphone jika ada model baru? (untuk memastikan apakah informan merupakan seseorang yang suka atau tidak terhadap perubahan, karena informan tidak mau u/ beradaptasi)
10. Menurut anda apa keuntungan dari berganti-ganti merek smartphone? Jelaskan.
11. Menurut anda apa kerugian anda jika berganti-ganti merek smartphone?
12. Berdasarkan kedua hal tersebut, apakah anda masih tetap ingin berganti-ganti merek smartphone? Jelaskan.
13. Apa pendapat lingkungan anda terkait dengan pola pembelian smartphone anda yang jarang berganti merek sekalipun mungkin ada merek lain lebih bagus?
14. Apakah lingkungan anda pernah menyarankan anda untuk terus menggunakan BB atau iPhone? Jelaskan.
15. Ceritakan bagaimana keluarga anda?
16. Apakah ada waktu khusus untuk bersama keluarga?
17. Apa yang anda lakukan bersama keluarga ketika ada waktu luang?
18. Apa topic pembicaraan yang seringkali diangkat ketika waktu keluarga?
19. Apakah ada waktu khusus bersama dengan teman?
20. Apa yang dilakukan bersama teman jika ada waktu luang?

**Guide Line tambahan:**

1. Apa pendapat lingkungan anda terkait dengan pola pembelian smartphone anda yang tidak pernah berganti merek? ✓
2. Bagaimana respon anda terhadap respon dari lingkungan anda tersebut? ✓
3. Smartphone juga merupakan sarana untuk pekerjaan. Jika pekerjaan tidak menuntut penggunaan smartphone, apakah anda akan tetap membeli smartphone merek BB? ✓
4. Menurut anda, apakah anda termasuk orang yang menyukai perubahan? ✓
5. Bagaimana respon anda jika anda mendapatkan sesuatu hal yang baru? (untuk mengetahui apakah informan termasuk seseorang yang cukup cepat u/ beradaptasi sehingga menyukai perubahan atau tidak). ✓
6. Menurut anda apa keuntungan dari tidak pernah berganti merek smartphone? Jelaskan. ✓
7. Menurut anda apa kerugian anda jika tidak pernah berganti merek smartphone? ✓
8. Berdasarkan kedua hal tersebut, apakah anda masih tetap ingin tetap membeli smartphone dengan merek yang sama (BB)? Jelaskan. ✓
9. Apakah ada waktu khusus untuk bersama keluarga? ✓
10. Apa yang anda lakukan bersama keluarga ketika ada waktu luang? ✓
11. Apa topic pembicaraan yang seringkali diangkat ketika waktu keluarga? ✓
12. Apakah ada waktu khusus bersama dengan teman? ✓
13. Apa yang dilakukan bersama teman jika ada waktu luang? ✓
14. Apa topic pembicaraan yang seringkali diangkat ketika waktu bersama teman? ✓
15. Hubungan mana yang lebih dekat dengan anda? Keluarga atau teman? ✓
16. Apakah keluarga anda jika melakukan pembelian terhadap sebuah produk, cenderung membeli dengan merek yang sama atau berbeda? ✓
17. Apakah teman terdekat anda jika melakukan pembelian terhadap sebuah produk, cenderung membeli dengan merek yang sama atau berbeda? ✓
18. Pendapat siapa yang biasanya lebih anda ikuti? Keluarga/teman/teman kantor/suami/dll? ✓
19. Apakah anda pernah menyarankan teman anda untuk membeli smartphone dengan 2 merek yang anda miliki? Jika pernah bagaimana responnya dan hasilnya? ✓

→ Bagaimana karakteristik keluarga anda? ✓

    " pola pembelian produk keluarga anda? ✓

Apakah keluarga (ortu) yang pola pembelian yg sama dgn anda? AAAAA ✓

Di antara keluarga & teman, apa anda tergolong org yg cepat / lambat dlm melakukan penggantian / pembelian? } Teman juga. ✓